

ANÁLISE DE CLIMA ORGANIZACIONAL: UM ESTUDO DE CASO EM UMA EMPRESA DE COMÉRCIO ALIMENTÍCIO NA CIDADE DE SÃO JOÃO DEL-REI/MG

Daniela Patrícia Moraes¹
Edilene Maria da Conceição²

RESUMO

Para um trabalho em grupo, obter um clima organizacional adequado impacta no objetivo que a empresa busca. Porém existem várias influências positivas e negativas que interferem neste ambiente. Desta forma o artigo tem como tema o clima organizacional. A motivação e satisfação deve ser estudado mais a fundo para o auxílio de gestores perante o clima de organização que vivenciam. O problema de pesquisa visa responder o que é necessário para que a organização promova um ambiente agradável, confortável e propício à execução das atividades rotineiras. Assim, o presente artigo tem como objetivo demonstrar como o grau de motivação e satisfação estão ligados ao clima organizacional, em um ambiente o qual os colaboradores da organização realizam suas atividades. Para chegar neste objetivo a metodologia foi através de um estudo de caso em uma empresa de comércio alimentício na cidade de São João del-rei/MG. Com o estudo teve o resultado que a empresa de forma geral consegue com os funcionários estejam motivados e satisfeitos.

Palavras- Chave: clima organizacional; motivação; satisfação

ABSTRACT

For a group work, obtaining a suitable organizational climate impacts the goal that the company seeks. But there are several positive and negative influences that interfere in this environment. In this way the article has as its theme the organizational climate. The motivation and satisfaction must be studied more deeply for the help of managers before the climate of organization that they experience. The research problem aims to answer what is necessary for the organization to promote a pleasant, comfortable and conducive environment for the execution of routine activities. Thus, the present article aims to demonstrate how the degree of motivation and satisfaction are linked to the organizational climate, in an environment in which the organization's employees carry out their activities. To reach this goal, the methodology was based on a case study in a food business in the city of São João del-rei / MG. With the study had the result that company generally manages with the employees are motivated and satisfied.

Keywords: organizational climate; motivation; satisfaction

¹ Graduanda em Administração pelo Instituto "Presidente Tancredo de Almeida Neves" – IPTAN. E-mail: danielamoraes2002@gmail.com.

² Mestre em Filosofia pela Universidade Federal de Uberlândia – UFU – E mail: edilmc2011@gmail.com.

INTRODUÇÃO

O clima organizacional é entendido como a forma com que os funcionários percebem coletivamente a organização e a maneira como eles interagem entre si. A proposta deste estudo é notificar como o clima organizacional influencia diretamente no comportamento do indivíduo no ambiente de trabalho. Ele é um indicador do nível de satisfação presente na motivação, levando a empresa a alcançar seus objetivos.

Dessa maneira, o objetivo pelo tema proposto é diagnosticar o clima organizacional dentro de uma empresa, pois esse clima se torna essencial para que as pessoas possam se sentir mais felizes no que fazem e possam desempenhar bem suas atividades, colocando-as em lugar de destaque.

Assim, este trabalho se torna relevante também para que os gestores através deste percebam que nenhuma empresa atinge o sucesso se não tiver pessoas satisfeitas que trabalhem para eles. A motivação tem se tornado uma importante ferramenta de destaque dentro das empresas para sobressair perante a concorrência.

Desta forma, torna-se importante demonstrar o quanto é necessário o investimento em atividades que visem a melhoria da qualidade de vida dos funcionários e atitudes que busquem o aperfeiçoamento do ambiente de trabalho.

Desta maneira, o problema de pesquisa proposto é: o que é necessário para que a organização promova um ambiente agradável, confortável e propício à execução das atividades rotineiras?

O objetivo geral é demonstrar como o grau de motivação e satisfação estão ligados ao clima organizacional, em um ambiente o qual os colaboradores da organização realizam suas atividades.

Os objetivos específicos deste trabalho são detectar e fundamentar problemas relacionados na integração dos funcionários à organização e entre si; verificar como é a troca de informações sobre o que foi estabelecido formalmente, assim como o que não foi positivo; analisar o questionário perante as atitudes dos funcionários, as quais poderão resultar positivamente em todos os processos para alcançar objetivos esperados.

O estudo realizado caracteriza-se como uma pesquisa descritiva, a qual busca descrever, analisar ou verificar a relação entre fatos e fenômenos.

Proporciona descrições de características de determinada população, e estabelece ligações entre variáveis de registros. Além disso, é considerada quantitativa por registrar diretamente com números os dados em uma forma que se preste para análise estatística. (CHIAVENATO, 2008, p. 27)

Para demonstrar melhor como ocorreu a pesquisa e seus resultados, este trabalho foi dividido em três partes. Na primeira, são apresentados os pressupostos teóricos que se constituem principalmente de reflexões advindas de diversos autores. Na segunda parte, é abordada a metodologia investigativa que se deu, inicialmente, através de uma pesquisa bibliográfica, que buscou o embasamento teórico para estruturar o trabalho. Na terceira parte do trabalho, foi realizada uma pesquisa de natureza qualitativa através do método de estudo de caso da empresa X. Na coleta de dados da pesquisa, foi realizado um questionário semi-estruturado sobre o tema, com a análise de dados individuais a partir das respostas ao questionário. Há ainda nesta parte a discussão e análise dos dados conjunta, bem como as considerações.

1 CLIMA ORGANIZACIONAL

Nas organizações, os colaboradores têm o papel de atingir o objetivo que é proposto para obter a lucratividade que os proprietários buscam. Assim, o clima organizacional deve ser adequado. A seguir será conceituado clima organizacional e suas características.

1.2 Conceito

A ciência da administração no decorrer do tempo possuiu várias provocações que exigem passar por vários desafios, nestas decorrentes da passagem para o período contemporâneo, ou seja, o período atual que se vive. Mudança essas que é resultado ao decaimento da economia industrial e ao aparecimento de uma forma econômica inovadora, que se tornou uma solução principal: a informação. Assim, a gestão de pessoas, além de qualquer outro ramo da administração, vem ultrapassando esses obstáculos, principalmente por causa do

seu estudo está especificamente relacionado na reflexão humana, que é o conhecimento. (GIL, 2014, p. 35).

Assim, segundo Chiavenato (2003, p. 45),

O clima organizacional envolve uma visão mais ampla e flexível da influência ambiental sobre a motivação. É a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é percebida ou experimentada pelos membros da organização e influencia no seu comportamento.

Oliveira et al (2012, s. p.) ressalta dizendo que o clima organizacional envolve todo o corpo de trabalho em uma organizacional, em todos os níveis hierárquicos. O relacionamento entre os colaboradores deve estar em equilíbrio e saudável pois isto reflete inteiramente nos resultados na empresa.

Desta forma, o mesmo se refere ao ambiente interno que relaciona pessoas que convivem no meio organizacional e está interligada com o grau de motivação e satisfação de seus participantes que interferem nos objetivos a serem alcançados pela organização.

Conforme ressalta Gil (2014, p. 34), uma empresa que objetiva obter competência organizacional de forma geral necessita verificar se seus recursos de pessoal estão aptos para afrontar os obstáculos das modificações propostas, para que assim surja métodos que simplifiquem o amoldamento da organização às obrigações colocadas.

Em suma, a empresa precisa ter um mapa claro de como é a competência organizacional para que assim possa apontar estratégias junto com os colaboradores para passar pelas dificuldades com mais facilidade e obter os resultados almejado pela administração.

Segundo Chiavenato (2004, p. 45) clima organizacional é a influência ambiental sobre a motivação dos participantes de uma organização. Ele pode ser visto como a qualidade ou propriedade do ambiente organizacional que é vivenciada pelos membros que influenciam seu comportamento. Quando há elevada motivação entre participantes, o clima organizacional tende a ser elevado e proporciona relações de satisfação, de animação, de interesse e de colaboração entre os participantes. Ao contrário, quando há baixa motivação, seja por frustração ou por barreiras à satisfação as necessidades individuais, o clima tende a baixar. Assim o

clima organizacional representa o ambiente interno existente entre funcionário e a empresa que este se relaciona com a motivação.

De acordo com Gil (2001 *apud* RODRIGUES *et al*, s. d., p. 3745), “a descoberta da relevância do fator humano na organização veio proporcionar o refinamento da ideologia da harmonização entre capital e trabalho definida pelos teóricos da administração científica”.

Perante o que foi exposto, as empresas não viveriam sem as pessoas que lhe dão existência, eficácia, estímulo, capacidade criadora e racionalidade. No entanto, um depende do outro. Um relacionamento de recíproca vinculação na qual há vantagens para ambos. Para obter metas e sucessos esperados, as organizações necessitam valorizar o capital humano e ter sempre colaboradores motivados.

2 FATORES QUE INFLUENCIAM NO CLIMA ORGANIZACIONAL

Para compreender o comportamento das pessoas, torna-se necessário ter conhecimento do que pode levar à motivação humana. De um modo geral, motivação é aquilo que impulsiona a pessoa agir de determinada forma. Esse impulso, a ação, pode ser provocado por um estímulo externo promovido do ambiente. (CHIAVENATO, 2004, p. 53).

Segundo Ferreira (2000, p. 128)

Para manter o clima do ambiente de trabalho é importante que o gestor foque e/ou invista na qualidade de vida de seus funcionários. Um dos principais aspectos psicológicos a serem trabalhados com os funcionários é a autoestima na realização de suas tarefas

Assim, as pessoas acabam passando a maior parte do tempo trabalhando no interior de uma organização. Crescer na vida e ser bem-sucedido quase sempre significa crescer dentro das organizações. Assim, quando há elevada motivação entre os membros, o clima organizacional se eleva e o resultado é positivo em relação à satisfação. Em contrapartida, quando há baixa motivação entre os membros, seja por frustração ou barreiras à satisfação das necessidades, o clima organizacional tende a baixar se caracterizando por estado de desinteresse e insatisfação. (GIL, 2014, p. 30)

Diante disto, para obter metas e sucesso esperados, as organizações necessitam valorizar o capital humano e ter sempre colaboradores motivados. Faz-se necessário que as organizações adotem ferramentas de interação entre os colaboradores e adotem políticas que envolvam gestão de pessoas para que confirmem a participação de todos envolvidos. Dessa forma, percebe-se que o capital humano é de suma importância, por ser responsável por uma organização bem-sucedida em plena era da informação. O grande destaque é o benefício competitivo das empresas obtido por pessoas que nela trabalham. Hoje a tendência é voltada em verificar a administração com pessoas não sendo tratadas como recurso organizacional e sim como pessoa. (CHIAVENATO, 2002, p. 55).

Contudo, Gil (2014, p. 32) aponta que obstáculos ambientais são energias externas às organizações. As mesmas manipulam de maneira significativa a atuação e estão fora do seu controle. Para precaver essa influência contrária à organização, o gestor de pessoas necessita ficar sempre observando os eventos, verificando e ponderando o ambiente externo e buscando retificar estas ameaças que rodeiam a empresa e equipe.

De acordo com Dalberto et al (2011, s. p.):

[...] o ambiente externo apresenta influência no ambiente interno da organização diretamente no comportamento dos colaboradores de forma significativa. Em muitos casos, os funcionários possuem cultura divergente da cultura organizacional devido ao processo de formação de imagens e representações mentais, formados principalmente pela influência familiar, relações de amizade e do contexto em que o indivíduo encontra-se inserido, fazendo com que o mesmo necessite moldarem-se as regras organizacionais.

Conforme Gil (2014, p. 38) os empecilhos organizacionais têm como origem as desordens internas das organizações. O autor enfatiza que estas poderão surgir como um ser “subproduto das formas ambientais, pois nenhuma empresa opera no vácuo”, ou seja, toda organização possui uma forma básica e algum propósito. Porém, as organizações buscam formas mais fáceis para lidar com esses desafios que são os de ordem ambientais.

Ainda conforme Gil (2001, p. 34), a globalização ao inverso do que se tem conhecimento, não gera “receitas globais”, que proporcionem uma fórmula de desenvolver as empresas a gerar o modo correto para crescer com objetivos e

métodos de ação; o que resta é cada organização buscar junto ao mercado formar de melhorar e se desenvolver.

De acordo com Chiavenato, (1999, p. 07 *apud* RODRIGUES *et al*, s. d., p. 3750):

Os gerenciadores chegam à conclusão que os colaboradores para demonstrarem melhor seus serviços e oferecerem maior rendimento a organização, precisam ser bem geridas, não sendo identificados como patrimônio da organização, e sim, reconhecidos como fonte de conhecimento, habilidades e capacidades em benefício próprio e da organização, entendendo que sua inteligência deve ser revertida para a formação do capital intelectual da organização.

Enfim, a empresa competitiva se destaca pelo modo de sugerir e conservar de forma correta para os colaboradores em seu ambiente de trabalho, mantendo-se satisfeita ao longo do tempo. E para manter pessoas realizadas e determinadas para as atividades desempenhadas é necessário chegar aos objetivos organizacionais. São consideráveis certos detalhes para adequar um ambiente fisicamente, psicologicamente e socialmente de trabalho brando e confiável.

3 ESTUDO DE CASO EMPRESA X

A seguir será apresentado o estudo de caso realizado para análise de dados diante do clima organizacional de uma empresa.

3.1 Metodologia

Foi feito um levantamento de dados através de aplicação de questionário. Segundo Chiavenato (2008, p. 29) questionário é um instrumento de coleta de dados, constituído por uma série ordenada de perguntas. As mesmas devem ser respondidas de forma escrita e sem a presença do pesquisador. As questões devem ser todas fechadas que ofereçam subsídios para a compreensão do clima organizacional de uma empresa do ramo alimentício localizada na cidade de São João del-Rei/MG, que será denominada neste trabalho como Empresa X.

O levantamento de dados deste estudo foi realizado no dia 10 de outubro de 2017 com aplicação de 10 perguntas para 8 funcionários que trabalham na organização. Assim, a pesquisa teve como meta compreender a percepção do

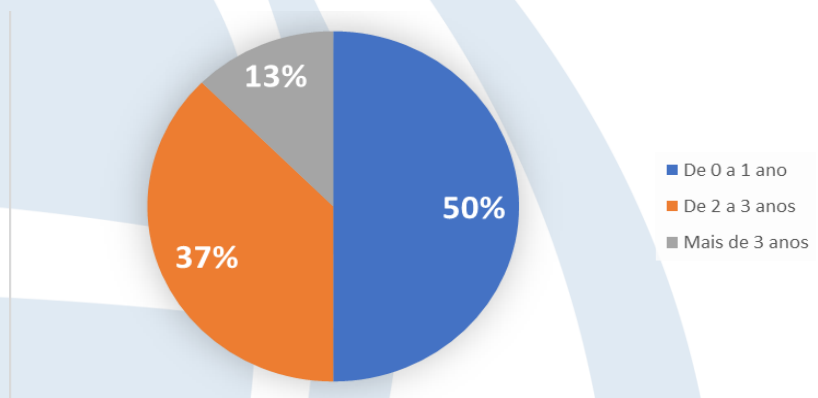
colaborador diante na satisfação no clima organizacional e produtividade. Foi questionada a influência do clima na produtividade do setor e a percepção diante da empresa, além da motivação em relação a atividade desempenhada.

Após a coleta de dados utilizou-se a técnica de análise qualitativa e quantitativa, que identificou e analisou dados mensuráveis numericamente. (CHIAVENATO, 2014, p. 30). Foi feita uma comparação entre teoria e prática, e a estatística descritiva que possibilitou a organização e o condensamento dos dados para facilitar a interpretação da pesquisa.

3.2 Análise de dados

Na primeira pergunta foi interrogado sobre o tempo de serviço dos funcionários na empresa, sendo que 50% trabalham na mesma até um ano, 37% entre 2 e 3 anos e 13% a mais de 3 anos, conforme gráfico 1 abaixo. Percebe-se que existe mais pessoas recentes trabalhando no momento.

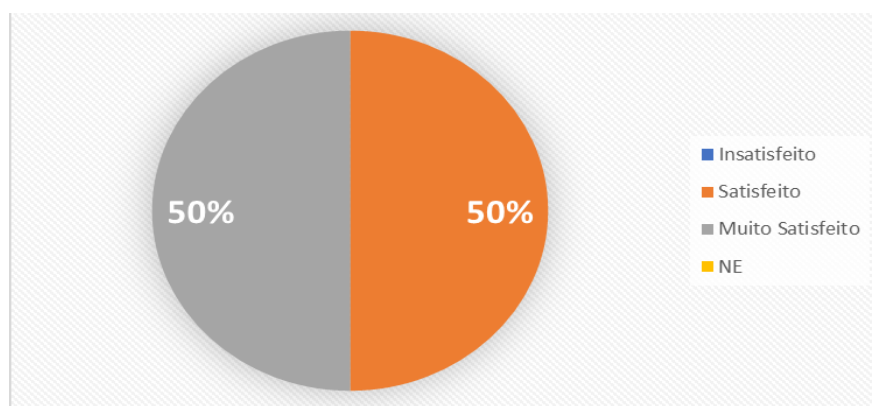
GRÁFICO 1 - Tempo de serviço na Empresa X



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Nas perguntas de número 2 a 10 foi questionado o nível de satisfação de acordo com uma escala onde 1 é igual Insatisfeito, 2 é igual a Satisfeito, 3 é muito satisfeito e NE onde significa que não existe na organização. Na pergunta de número 2 questionado sobre a sua participação no desempenho da empresa. Dos entrevistados 50% disseram estar satisfeito e 50% muito satisfeitos, conforme gráfico 2 abaixo. Nenhum funcionário respondeu estar insatisfeito com a empresa perante seu desempenho.

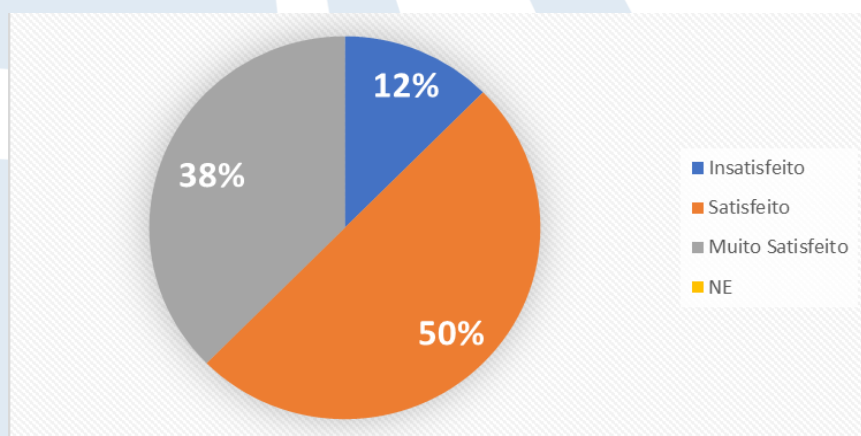
GRÁFICO 2- Participação no desempenho na empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na terceira pergunta, foi levantado o grau de satisfação perante a forma como são estabelecidos os objetivos individuais e em grupo dentro da empresa. Conforme ilustra o gráfico 3 abaixo, 12% está insatisfeito, 38% muito satisfeito e 50% apenas satisfeito. Diante destes dados vale ressaltar que a empresa demonstra para seus colaboradores de forma clara as atividade e metas a serem alcançadas particularmente ou em equipe.

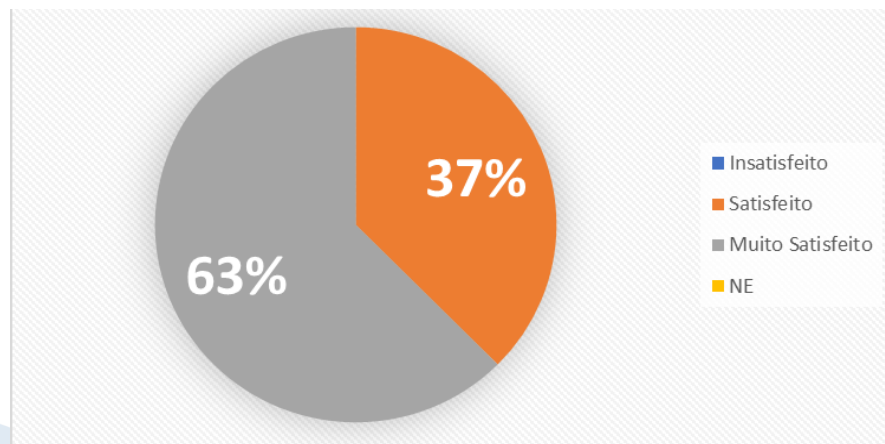
GRÁFICO 3 - Objetivos estabelecidos individualmente e em grupo



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Perante o nível de satisfação com recompensas pelos esforços individuais e em grupo questionado na quarta pergunta, evidenciou-se que 63% estão muito satisfeitos e 37% satisfeito. Segue gráfico 4 abaixo ilustrando os dados. Nenhum colaborador disse estar insatisfeito perante esta questão junto a empresa.

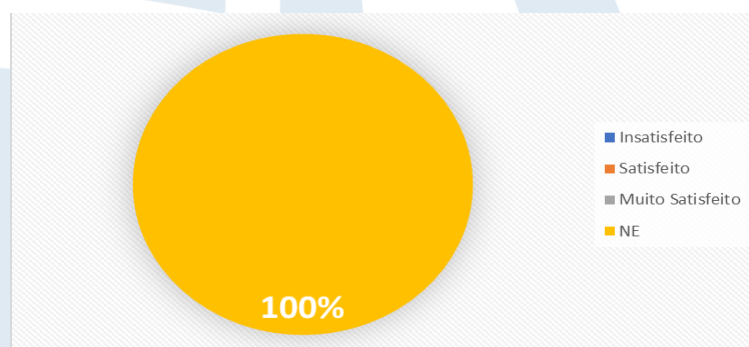
Gráfico 4 - Sistema de recompensas



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Diante do questionamento sobre a remuneração e outros benefícios adicionais (ex.: assistência médica e odontológica, complementação de auxílio – doença) na quinta pergunta, 100% responderam que não existem benefícios adicionais na empresa. Abaixo está ilustrado o resultado no gráfico 5. Nesta questão vale uma atenção especial devido ao resultado que evidencia a empresa não promover algo a mais do que o salário do colaborador que é algo obrigatório perante as leis trabalhistas.

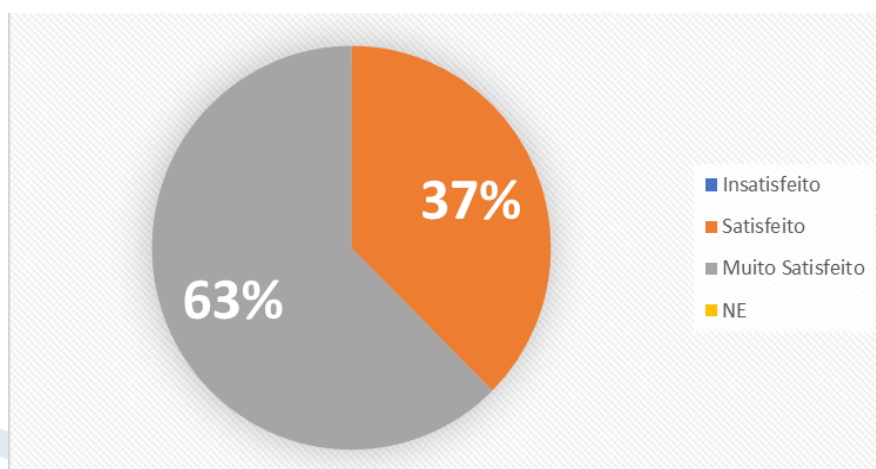
GRÁFICO 5 - Remuneração e benefícios adicionais



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na sexta pergunta foi questionado o nível de satisfação diante da qualidade das relações interpessoais entre colegas de trabalho e chefia. Conforme ilustrado gráfico 6, 63% estão muito satisfeitos e 37% satisfeitos com a relação. Percebe-se com os resultado que a relação entre os colaboradores está sadia.

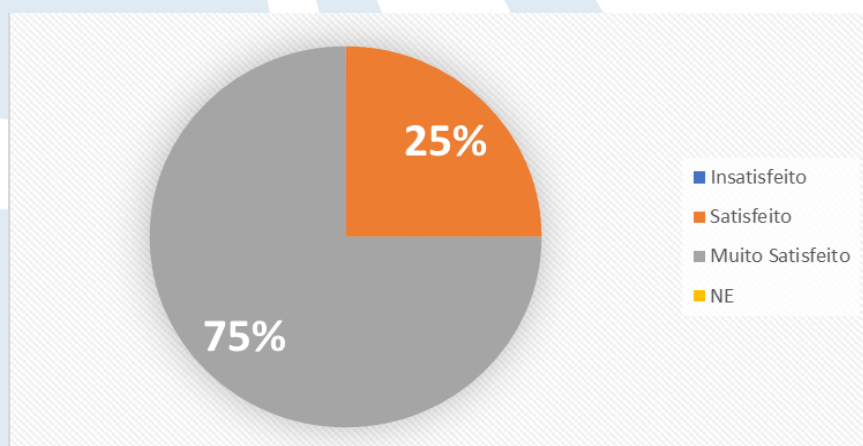
GRÁFICO 6- Qualidade nas relações interpessoais no trabalho



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na sétima pergunta, foi questionado a satisfação diante do horário aplicado na organização. Como é demonstrado no gráfico 7 abaixo, 75% estão muito satisfeitos com o horário e 25% satisfeitos. Isto mostra que não existe nenhum questionamento perante o horário estabelecido de trabalho pela chefia.

GRÁFICO 7- Horário de trabalho aplicado.

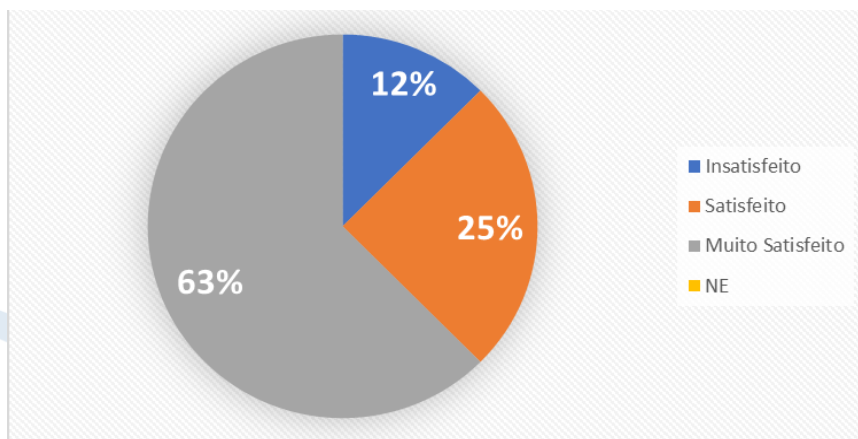


Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Ao ser questionado, na oitava pergunta, sobre a satisfação perante a igualdade de tratamento dentro da empresa, 12% disseram estar insatisfeito, 25% satisfeitos e 63% muito satisfeitos. O gráfico 7 abaixo ilustra os resultados deste questionamento. Com este resultado percebe-se que existe um certo desconforto

entre os colaboradores com relação ao tratamento recebido na organização, onde existe uma desigualdade no relacionamento chefe e empregado.

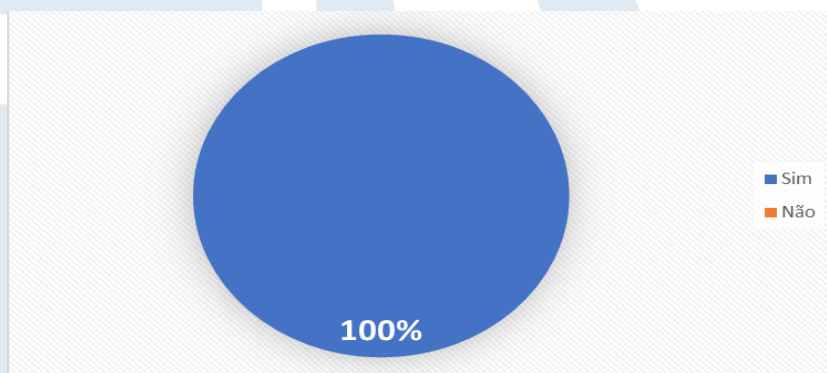
GRÁFICO 8- Igualdade de tratamento dentro da empresa



Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na nona pergunta foi questionado se o colaborador se encontra de forma geral satisfeito com organização onde trabalha. De forma coerente com as outras perguntas estatisticamente, 100% responderam que sim, conforme gráfico 9 abaixo. Contudo, num todo os colaboradores estão satisfeitos com a empresa onde trabalham.

GRÁFICO 9 - Satisfação geral dos funcionários

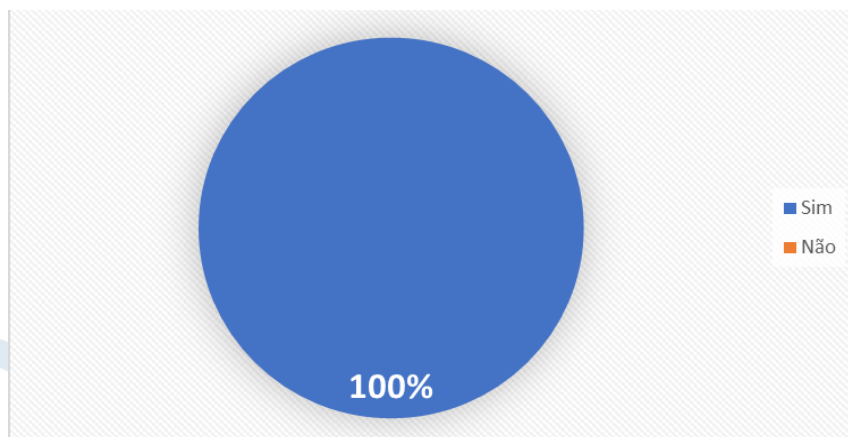


Fonte: Elaborado pela autora (2017)

Na décima e última pergunta, foi questionado se a satisfação na opinião do funcionário é um fator indispensável para obter um bom desempenho dentro da empresa e conforme ilustrado no gráfico 10 a seguir, 100% disseram que de fato é algo que deve existir no dia a dia dentro da organização. Todos os colaboradores

entendem que para haver um trabalho bom com resultados positivos a satisfação deve andar junta nas atividades exercidas.

GRÁFICO 10 - A satisfação para o bom desempenho na empresa



Fonte: Elaborado pelo autor (2017)

CONSIDERAÇÕES FINAIS

Avaliando os resultados, pode-se observar que a empresa possui um bom clima organizacional, isto diante de que a maioria das respostas relacionadas ao ambiente de trabalho foram “satisfeito” ou “totalmente satisfeito”.

Porém, com relação aos objetivos estabelecidos individualmente e em grupo e a igualdade de tratamento dentro da empresa houve uma porcentagem pequena de insatisfação, ou seja, é algo relevante para os colaboradores que marcaram esta opção demonstrando que afeta o clima organizacional.

Assim, em resposta ao problema de pesquisa é necessário para que a organização promova um clima organizacional saudável diariamente que busque envolver os funcionários na participação no desempenho da empresa. Assim como estabelecer objetivos de forma coerente, seja individualmente ou em grupo. Aplicar adequadamente um método de recompensas e de benefícios adicionais.

Diante da empresa estuda, alguns pontos precisando ser melhorados, conforme confirmação dos dados onde sugerimos a verificação de outras investigações com o objetivo de avaliar mais a fundo os pontos negativos, como também o incremento de planos de ação que provoquem a progresso dos mesmos.

REFERÊNCIAS

CHIAVENATO, Adalberto. **Recursos humanos: o capital humano nas organizações**. 8. ed. São Paulo: Atlas, 2008.

DALBERTO, Mikael; CRACO, Tânia; BIEGELMEYER, Uiliam; CAMARGO, Maria Emilia; CRUZ, Marcia Rohr da. **Fatores internos e externos influenciam o clima organizacional**. Disponível em: <http://www.convibra.com.br/upload/paper/adm/adm_3469.pdf>. Acesso em: 19 nov. 2017.

FERREIRA, Fernanda Dos Santos. **Fatores que influenciam no clima organizacional de uma equipe de atendimento ao cliente**. Disponível em: <<http://ojs.cesuca.edu.br/index.php/revposgraduacao/article/view/886/628>>. Acesso em: 19 nov. 2017.

GIL, Antonio Carlos. **Gestão de Pessoas: enfoque nos papéis profissionais**. São Paulo: Atlas, 2014

OLIVEIRA, Daniele de; CARVALHO, Roberto José; ROSA, Adriano Carlos Moraes. **Clima Organizacional: Fator de Satisfação no Trabalho e Resultados Eficazes na Organização**. Disponível em: <<https://www.aedb.br/seget/arquivos/artigos12/37116504.pdf>>. Acesso em: 19 nov. 2017

RODRIGUES, Lucinaldo dos Santos; PEREIRA, Sandra Leandro; BORGES, José Emanuelton E. Silva. **Gestão de Pessoas e o enfoque nos Papéis Profissionais: Um Estudo De Caso Com Os Bibliotecários De Uma Universidade Pública Federal Brasileira**. Disponível em: <<https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/2235577.pdf>>. Acesso em: 8 jun. 2017

ANEXO

QUESTIONÁRIO

1. Há quanto tempo trabalha na empresa?

- ☐ De 0 a 1 ano
- ☐ De 2 a 3 anos
- ☐ Mais de 3 anos

Avalie o seu nível de satisfação de acordo com a seguinte escala:

1 = Insatisfeito, 2 = Satisfeito, 3 = Muito Satisfeito, NE = Não existe na organização

Qual o nível de sua satisfação com ...	1	2	3	NE
2. A sua participação para o desempenho na empresa				
3. A forma como são estabelecidos os objetivos individuais e em grupo dentro da empresa				
4. O sistema de recompensas dos esforços individuais e de grupo				
5. A remuneração e outros benefícios adicionais (ex.: assistência médica e odontológica, complementação de auxílio – doença)				
6. A qualidade das relações interpessoais entre colegas de trabalho e chefia				
7. A forma como o horário de trabalho é aplicado na organização				
8. A igualdade de tratamento dentro da organização				

9. Encontra-se de forma geral satisfeito com a organização onde trabalha?

- ☐ Sim
- ☐ Não

10. A satisfação é, na sua opinião um fator indispensável para o bom desempenho?

- ☐ Sim
- ☐ Não

Obrigada pela colaboração!